



Woonwijzer

Klachten

U bent klant van SWB. Dat kan betekenen dat u een woning huurt, een woning heeft gekocht of heeft gehuurd of als woningzoekende geregistreerd staat bij Woongaard.com. Meestal zal het contact tussen u en SWB goed verlopen. Het kan echter toch zijn dat u een klacht heeft.

In deze woonwijzer leest u wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft. Dit kan gaan over een klacht over het onderhoud van de woning, een probleem dat u heeft met een medewerker van SWB, een klacht over de woningtoewijzing of de huurprijs.

In alle gevallen is het altijd raadzaam om uw klacht te bespreken met één van de medewerkers van de afdeling Wonen. Met de medewerker bespreekt u wat er is voorgevallen en bekijkt u samen welke oplossingen mogelijk zijn. Komt u er met de medewerker niet uit dan kunt u in deze woonwijzer lezen welke stappen u dan kunt zetten. Voor een aantal klachtenprocedures hebben we speciale woonwijzers ontwikkeld.

Geschillenbehandeling

Het kan zijn dat u een klacht heeft over de manier waarop u door medewerk(st)ers van SWB behandeld bent of dat u ontevreden bent over de afhandeling van een klacht over uw woning. U kunt dan schriftelijk

een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Rivierenland. U kunt pas een klacht indienen bij de Klachtencommissie als u deze eerst besproken heeft met de medewerker, de manager en tenslotte de directeur van SWB. Over de klachtencommissie hebben we de aparte woonwijzer – Geschillenbehandeling-. Deze woonwijzer kunt u downloaden via www.swb-lienden.nl, afhalen bij ons kantoor of opvragen via 0344 – 60 19 14.

Huurprijs/ huurbetaling

Hebt u een klacht over de huurprijs dan kunnen de medewerkers van afdeling Wonen u uitleggen hoe de huurprijs tot stand is gekomen. De huurprijs van uw woning is beleidsmatig vastgesteld. Verder krijgt u altijd per 1 juli te maken met een jaarlijkse huurverhoging. U hebt de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen deze huurverhoging. Wanneer en of het zinvol is om bezwaar te maken kunt u opvragen bij de huurcommissie. Via het gratis telefoonnummer 0800-4887243 kunt u een brochure aanvragen of uw vragen persoonlijk voorleggen aan de Huurcommissie. Meer informatie over de huurcommissie vindt u ook op www.vrom.nl/huren.

Bij vragen over huurbetaling kunt u contact opnemen met de woonconsulent. Het maken van een betaalafpraak kan telefonisch. Deze betaalafpraak bevestigen wij schriftelijk.

De burens en/of uw woonomgeving

Het kan zomaar gebeuren dat er problemen ontstaan met uw burens of iemand anders in de buurt. Het kan zelfs zo zijn dat u jarenlang heel plezierig met elkaar bent omgegaan en dat dit toch verandert. Dat is heel vervelend. Wat u dan het beste kunt doen, kunt u lezen in de woonwijzer –burenoverlast-. Deze woonwijzer kunt u downloaden via www.swb-lienden.nl, afhalen bij ons kantoor of opvragen via 0344 – 60 19 14.

Het onderhoud van uw woning

Hebt u klachten over het onderhoud van uw woning dan kunt u hiervan melding maken bij de opzichter. Hij zal zaken met u doorspreken en bekijken of uw klacht terecht is. Komt u er met de opzichter niet uit, dan kunt u een gesprek aanvragen met de manager. Vervolgens kunt u met de directeur in gesprek als u er in het gesprek met de manager ook niet uitkomt. Komt u er dan nog niet uit, dan kunt schriftelijk een klacht indienen bij de regionale klachtencommissie. Lees hierover meer in de woonwijzer – Geschillenbehandeling-. Deze woonwijzer kunt u downloaden via www.swb-lienden.nl, afhalen bij ons kantoor of opvragen via 0344 – 60 19 14.

Woonruimteverdeling

SWB adverteert haar woningaanbod via www.Woongaard.com en in de Woongaardkrant in uw huis-aan-

huisblad. Hebt u klachten over de toewijzing van de woningen dan hebben we daar ook duidelijke afspraken over geformuleerd in de woonwijzer –klacht woonruimteverdeling-. Deze woonwijzer kunt u downloaden via www.swb-lienden.nl, afhalen bij ons kantoor of opvragen via 0344 – 60 19 14.

Meer informatie

Hebt u vragen over de verschillende klachtenprocedures, dan kunt u op werkdagen contact opnemen met de medewerkers van de afdeling Wonen. Zij zijn tussen 8.30 en 16.30 bereikbaar via telefoonnummer 0344 – 60 19 14.